DOCUMENT RESUME

ED 329 672 CE 057 055

AUTHOR Waugh, Sue
TITLE Workplace Literacy and Basic Skills = L'alphabetisation et les competences de base en milieu de travail.
INSTITUTION National Literacy Secretariat, Ottawa (Ontario).
PUB DATE Dec 90
NOTE 29p.
PUB TYPE Guides - Non-Classroom Use (055) -- Multilingual/Bilingual Materials (171)

EDRS PRICE MF01/PC02 Plus Postage.
DESCRIPTORS Adult Basic Education; *Adult Literacy; *Basic Skills; Education Work Relationship; English (Second Language); Foreign Countries; French; Functional Literacy; Global Approach; Individualized Instruction; Job Training; Labor Needs; Mathematics Skills; Problem Solving; Program Effectiveness; Reading Skills; School Business Relationship; Writing Skills
IDENTIFIERS Canada; Partnerships in Education; *Workplace Literacy

ABSTRACT

Workplace literacy and basic skills may be defined as skills needed by employees at work: reading, writing, math, and problem solving. Workplace literacy and skill requirements are based on the needs of each workplace and its workers. These skills are important because the work force needs to be highly skilled and adaptable to compete in a global economy. Workplace literacy programs, which are the result of strong partnerships among business, labor, education, and government, are one way for skills upgrading to be addressed. There are several types of service providers available to organizations interested in implementing workplace basic skills programs. The appropriate service provided depends on organization and learner needs as well as local resources available. Several approaches are now being used to upgrade these skills: (1) using the skills of trained adult educators; (2) coworkers instructing other workers; and (3) incorporating skills into the program. The most common questions about workplace literacy and basic skills are: Why would a program be needed? Do programs need to be custom designed? Is there an alternative way of approaching basic skills at the workplace? How are people identified who need a program? What is the difference between English/French-as-a-Second-Language programs at the workplace and workplace literacy skills programs? What are the advantages of a learner centered program versus a job specific program? and How should a source for delivering these programs be chosen? When setting up a program it is important to forge partnerships with key workplace players; conduct an organizational review; ensure confidentiality at all times; and budget for all employee replacement. When setting up a program, it is important to avoid the following: (1) singling out employees in terms of their need to upgrade skills; (2) using language like "literacy" or "basic skills" in oral and written descriptions of programs; (3) promising promotions or job security on the basis of individual program results; and (4) judging success of programs on productivity gain and accident decreases. (NLA)

ED329672

WORKPLACE LITERACY AND BASIC SKILLS

Sue Waugh

U.S. DEPARTMENT OF EDUCATION
Office of Educational Research and Improvement
EDUCATIONAL RESOURCES INFORMATION CENTER (ERIC)
This document has been reproduced as received from the person or organization originating it.
Minor changes have been made to improve reproduction quality.
Points of view or opinions stated in this document do not necessarily represent official OERI position or policy.

"PERMISSION TO REPRODUCE THIS MATERIAL HAS BEEN GRANTED BY
Richard Nolan
Nat'l Literacy Secretariat
TO THE EDUCATIONAL RESOURCES INFORMATION CENTER (ERIC)."

Multiculturalism and Citizenship Canada

Multiculturalisme et Citoyenneté Canada

BEST COPY AVAILABLE

CE055055

Published by the
National Literacy Secretariat
Ottawa, Ontario
K1A 0M5

December 1990

Sue Waugh is an Ottawa-based literacy consultant.

Unbound copies of this publication are available from the
National Literacy Secretariat for photocopying.

Recyclable

WHAT ARE WORKPLACE LITERACY AND BASIC SKILLS?

Workplace Literacy and Basic Skills generally refer to skills needed by employees at work such as:

- reading
- writing
- math
- problem-solving

These skills may be used with other important skills such as:

- listening and oral communication
- teamwork
- leadership
- self-direction and self-motivation

Workplace literacy and basic skills requirements are based on the needs of each workplace and its workers. These requirements apply to a whole spectrum of workers from those in entry-level positions to those in office settings and highly skilled trades. Supervisors and managers may also be included within this spectrum.

The scope and variety of skills needed by this range of employees will vary from workplace to workplace and depend on factors such as:

- industry and sector
- job functions and tasks of employees
- management philosophy (flat vs. hierarchical)
- workplace technology
- changing job requirements

WHY ARE WORKPLACE LITERACY AND BASIC SKILLS IMPORTANT?

The Canadian work force needs to be highly skilled and adaptable to compete in a global economy. Issues that point to a need to upgrade the basic skills of the work force are as follows:

- it is estimated that 16% of Canadian adults are unable to deal with the majority of written material encountered in everyday life; a further 22% do not have the sufficient skills to cope with unfamiliar, more complex reading; [1]

- 30% of adults born outside Canada have limited reading skills in either English or French;

- technological changes at the workplace require workers to learn new skills and take on new responsibilities;

- the shrinking labour market in many parts of the country means that employers will have to upgrade the skills of their existing work force to remain competitive;

- employment equity initiatives require employers to tap into segments of the labour market that have been underused in the past; these new entrants may require basic skills upgrading;

- the well-being of the trade union movement depends on having a highly literate membership which can have a voice in all aspects of union and workplace life;

- the move to a knowledge-based economy means that the work force will experience an increase in information requirements on the job which will require a higher level of basic skills;

- demographics are changing as a result of a shift in immigration patterns with many newcomers unable to communicate in English or French.

---

[1] *These statistics and others on this page are taken from:* ***Survey of Literacy Skills Used in Daily Activities,*** *Statistics Canada, 1989.*

HOW CAN LITERACY AND BASIC SKILLS UPGRADING AT THE WORKPLACE BE ADDRESSED?

Workplace Literacy and Basic Skills Programs, which are the result of strong partnerships among **business, labour, education** and **government**, are one way. However, a workplace literacy and basic skills program, by itself, will not address all the communication needs of a workplace.

There may be a need to consider other activities at the same time workplace literacy and basic skills programs are offered. For example, communication channels may require improvement, it may be necessary to rewrite company print materials in plain language for easier reading, or translate other materials into the languages of the workplace.

Conducting an organizational review will determine the feasibility of implementing a basic skills program and the need for other complementary activities.

WHO DELIVERS WORKPLACE LITERACY AND BASIC SKILLS TRAINING?

There are several types of service providers available to organizations interested in implementing workplace basic skills programs and related activities in their workplaces. The appropriate service provider and the best approach to use will depend on organizational and learner needs as well as local resources available. A list of possible sources for workplace literacy services appears below:

- community colleges
- school boards
- community literacy groups
- labour unions
- non-profit literacy organizations
- private training consultants
- trades trainers/in-house trainers

WHAT ARE THE DIFFERENT APPROACHES TO LITERACY AND BASIC SKILLS UPGRADING AT THE WORKPLACE?

Several approaches are now being used to upgrade literacy and basic skills in the workplace.[2]

One common approach uses the skills of a trained adult educator usually obtained from a community college or a school board. Curriculum is developed based on organizational and employee needs. Programs are normally delivered at the workplace in a classroom setting, but could be delivered off-site as well. Programs may include materials specific to the workplace only or they may also include content related to participants' needs within the community.

A second way would have co-workers trained to instruct other workers on a one-to-one basis or in small groups. Although this approach may include both workplace content and other content, it is clearly a learner-centred approach. Peer instructors may be paid, they may volunteer their time, or they may instruct in programs as part of their regular working day. This model of service delivery is offered by community-based literacy associations and labour unions. Services may be offered on or off-site.

A third approach currently being developed within trades training programs incorporates basic skills into regular training programs. This approach views basic skills upgrading as an integral part of training. Trades/in-house trainers will require training in literacy techniques and how to integrate them into regular training programs.

---

[2]*Lewe, Glenda. Adapted from "Canadian Workplace Literacy Models" presented to the Canadian Association for Studies in Adult Education (CASAE), June 1990.*

Here are some answers to the most common questions about workplace literacy and basic skills:

1. Why would a workplace basic skills program be needed?

Workplace Basic Skills training, like other training, is an investment in an organization's human resources. A highly skilled, trained work force can enhance an organization's competitive edge and ability to compete in a global economy.

There are many reasons why a program may be appropriate. There may be an incompatibility between worker skills and employers' needs due to changing technology or other new job requirements.

Many workers may not be able to carry out tasks required for new requirements because of low reading and math skills. In addition, they may not be able to participate in regular programs to train them in new skills. A workplace basic skills program can assist in bridging these gaps.

2. Do workplace literacy programs need to be custom-designed?

Absolutely! This is crucial to the success of a program. Every workplace will have its own specific needs depending on job functions and tasks that are carried out as well as the skill level and composition of its work force. In addition to organizational needs, the goals, needs and concerns of potential participants must be considered and incorporated into the design.

A thorough needs assessment will determine what these needs are. Program goals, objectives and materials will need to be developed based on the results of the assessment. Many materials will need to be developed from the ground up using actual materials and tasks from the workplace.

3. **Some workers will be uncomfortable with traditional modes of learning like those they experienced in the school system. Is there an alternative way of approaching basic skills at the workplace?**

Workplace basic skills programs should emphasize the mastery of basic skills within the workplace environment where they normally occur. These two aspects of workplace programs will increase most participants' comfort level.

Programs that ensure confidentiality and that are offered by someone who has the confidence and trust of management, labour and the employees will allay many concerns and fears that participants may have.

Workers may feel more comfortable with a program initiated by their union.

4. **How do you identify people who need a workplace literacy or basic skills program?**

Ideally, potential participants should join programs voluntarily. It is important to create a safe and supportive context whereby employees feel comfortable to participate in programs. This kind of environment can be cultivated during the needs assessment process in which a sampling of all employees have input and nobody is singled out.

As well, programs should be promoted on a wide basis to all employees to reach every possible participant and to build support from co-workers and supervisors.

In training situations where literacy skills are built into regular training programs, the literacy and basic skills training needs will become obvious and subsequently be addressed.

5. What is the difference between English/French as a Second Language (ESL/FSL) Programs at the workplace and workplace literacy and basic skills programs?

Employees whose mother tongue is not English or French may be literate in their own language but have a need to improve both their oral/aural communication and reading and writing skills in English/French. Employees may not have literacy skills in their own language and, therefore, would have different needs.

While ESL/FSL and literacy participants may come from different starting points, both need communication skills upgrading at the workplace. Once second language speakers are fluent, they can join basic skills programs with first language speakers of English/French.

While there is little or no stigma attached to learning English or French as another language, first language speakers of English or French who want/need to upgrade their basic skills may be reluctant to disclose their needs. Doing so may be seen as an admission of failure in a society that expects people to be able to read or write in their own language. People may also fear negative consequences for disclosure such as losing their jobs or being ridiculed by co-workers.

In culturally diverse workplaces, other strategies will need to be implemented at the same time as basic skills and ESL/FSL programs to improve communications at the workplace. Supervisors and managers may need skills to communicate more effectively with a changing work force and workplace policies and procedures may need to be adapted to address the needs of the work force.

6. What are the advantages of a learner-centred program versus a job-specific program?

These two approaches should not be mutually exclusive. A well-rounded approach would include both these aspects. A program that is completely learner-centred will usually not meet organizational needs and hence may lose commitment from management. Similarly, a program which is entirely job-specific without being learner-centred to some extent, may not be viewed favourably by potential participants. An exception to the latter situation would be the case whereby literacy skills are built into a regular training program.

7. How should you choose a source for delivering basic skills and workplace literacy?

It is important for any organization considering a program to invite several individuals to make presentations on their programs and services. Some of the characteristics to look for are:

- experience in working with adults in a learning situation;
- understanding of workplace issues including management/labour relations;
- ability to relate to and gain the confidence of management, unions and employees;
- capacity to design tailor-made programs based on identified needs;
- ability to be flexible in terms of program design, time schedules for programs and where they are delivered, i.e., on site.

IMPORTANT THINGS TO DO WHEN SETTING UP A WORKPLACE LITERACY AND BASIC SKILLS PROGRAM:

DO forge strong partnerships with other key workplace players at the beginning of the process of setting up a program. In a unionized workplace, both management and labour will need to have a strong investment and ownership in the successful implementation of such a program.

DO conduct a thorough organizational review by soliciting the views of a sampling of all levels of the work force to determine a real need for basic skills training and to gather support for future programs.

DO assure participants confidentiality at all times both in the needs assessment and the program.

DO budget for a replacement while an employee is attending a program.

WHAT TO AVOID WHEN SETTING UP A WORKPLACE LITERACY AND BASIC SKILLS PROGRAM:

DON'T single employees out in terms of their need to upgrade basic skills.

DON'T use language like "literacy" or "basic skills" in your oral or written descriptions of programs. Similarly, avoid terminology which is pejorative and suggests deficiency such as "illiterate". Terms such as "Communication Skills Upgrading", or "Improve Your Skills", etc. will be more suitable.

DON'T promise promotions or job security on the basis of individual results from a program.

DON'T judge the success of programs on productivity gains and accident decreases; these depend on many other variables than just upgrading the literacy skills of the work force.

What are the Benefits of a Workplace Literacy and Basic Skills Program?

For the Employer:

- a work force which is able to meet the challenges of new skills requirements;
- a more adaptable work force in terms of cross-transfers and promotion;
- a safer work force;
- less supervisory time spent correcting mistakes;
- better communications among all levels of the work force.

For the Union:

- greater empowerment of workers to have a voice in workplace issues;
- greater ability of workers to achieve personal goals within their community;
- workers who can take a more active role within their locals and the labour movement;
- better understanding of the collective agreement on the part of union members;
- a larger pool of workers available for union-sponsored training programs.

For Employees:

- greater chance for promotion and cross-transfers;
- enhanced opportunity to achieve goals in their personal lives and community;
- increased participation in all workplace activities;
- more effective communications with co-workers, management and the union;
- access to training they otherwise might not have had.

Acknowledgements

This booklet has been produced by the National Literacy Secretariat.

Acknowledgement is given to Sue Waugh for developing and writing the booklet.

Thanks and appreciation go to the following individuals for their feedback on and valuable input into the booklet :

Leslie Elver
Intercultural Communication Consultant
Ontario Ministry of Citizenship

Ed Godden
Manager of Workplace Literacy
Ontario Ministry of Education

Glenda Lewe
Labour Policy Analyst
Labour Assignment Program (LAP)
Labour Canada

Tamara Levine
Program Co-ordinator, Basic Education
for Skills Training
Ontario Federation of Labour

For further information and assistance on workplace literacy and basic skills, please contact:

The National Literacy Secretariat
Multiculturalism and Citizenship Canada
Ottawa, Ontario
K1A OM5

Telephone: (819) 953-5280

L'ALPHABÉTISATION ET LES COMPÉTENCES DE BASE EN MILIEU DE TRAVAIL

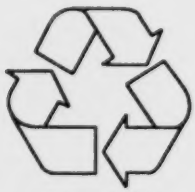
Sue Waugh

Publié par le
Secrétariat national à l'alphabétisation
Ottawa (Ontario)
K1A 0M5

décembre 1990

Sue Waugh d'Ottawa (Ontario) est une experte-conseil en alphabétisation.

Des copies non-reliées de ce document sont disponibles pour photocopie.
Prière d'en faire la demande au Secrétariat national à l'alphabétisation.



Recyclable

L'ALPHABÉTISATION ET LES COMPÉTENCES DE BASE EN MILIEU DE TRAVAIL : DE QUOI S'AGIT-IL?

L'alphabétisation et les compétences de base en milieu de travail renvoient généralement aux aptitudes dont les employés ont besoin au travail, comme :

- la lecture;
- l'écriture;
- le calcul;
- la résolution de problèmes.

Ces aptitudes peuvent être utilisées en combinaison avec d'autres aptitudes importantes comme :

- l'écoute et la communication orale;
- le travail d'équipe;
- l'aptitude à diriger;
- l'autonomie et la motivation personnelle.

Les exigences en matière d'alphabétisation en milieu de travail et de compétences de base dépendent des besoins de chaque milieu de travail et de ses travailleurs. Ces exigences s'appliquent à tout un éventail de travailleurs, depuis ceux qui occupent des postes au niveau du recrutement jusqu'à ceux qui travaillent dans des bureaux ou appartiennent à des corps de métiers spécialisés. On peut aussi inclure les superviseurs et les gestionnaires dans cette catégorie.

L'étendue et la diversité des aptitudes professionnelles nécessaires à cette fourchette d'employés varient d'un milieu de travail à l'autre et sont fonction de facteurs comme :

- l'industrie et son secteur d'activité;
- les fonctions et les tâches des employés pour un emploi donné;
- la philosophie de la direction (horizontale ou hiérarchique);
- la technologie utilisée dans le milieu de travail;
- l'évolution des exigences professionnelles.

POURQUOI L'ALPHABÉTISATION ET LES COMPÉTENCES DE BASE EN MILIEU DE TRAVAIL SONT-ELLES IMPORTANTES?

La main-d'œuvre canadienne se doit d'être hautement qualifiée et capable d'adaptation pour être compétitive dans une économie mondialisée. Les enjeux qui font ressortir le besoin d'améliorer les compétences de base de la main-d'œuvre sont les suivants :

- on estime que 16 p. 100 des adultes canadiens sont incapables d'utiliser la majorité des imprimés de type courant; une autre tranche de 22 p. 100 n'ont pas les capacités requises pour utiliser des textes plus complexes;
- 30 p. 100 des adultes nés à l'extérieur du Canada ont des aptitudes de lecture limitées, tant en français qu'en anglais;
- l'évolution technologique en milieu de travail exige des travailleurs qu'ils acquièrent de nouvelles compétences et qu'ils endossent de nouvelles responsabilités;
- le rétrécissement du marché du travail dans plusieurs régions du pays signifie que les employeurs devront accroître la compétence de la main-d'œuvre existante s'ils veulent demeurer compétitifs;
- la pratique de l'équité en matière d'emploi exige que les employeurs fassent appel à des couches de la main-d'œuvre jusqu'ici sous-utilisées; les nouveaux venus auront peut-être besoin de parfaire leur formation de base;
- un niveau élevé d'instruction parmi ses membres, permettant à ceux-ci de s'exprimer sur tous les aspects de la vie syndicale et du milieu de travail, est essentiel au succès du mouvement syndical;
- la tendance vers une économie fondée sur la connaissance signifie, pour la main-d'œuvre, des besoins accrus d'information au travail, qui exigera plus de compétences de base;
- des changements démographiques se produisent actuellement du fait de tendances nouvelles en matière d'immigration qui ont pour conséquence qu'un grand nombre de nouveaux arrivants sont incapables de s'exprimer en français ou en anglais.

---

[1] *Les statistiques apparaissant sur la présente page sont tirées de l'**Enquête sur les capacités de lecture et d'écriture utilisées quotidiennement**, menée par Statistique Canada en 1989.*

COMMENT PEUT-ON REHAUSSER LE NIVEAU D'ALPHABÉTISATION ET LES COMPÉTENCES DE BASE EN MILIEU DE TRAVAIL?

Les programmes d'alphabétisation et de formation de base, qui sont le résultat d'une étroite collaboration entre **le milieu des affaires, les syndicats, le secteur de l'enseignement et le gouvernement**, sont une façon d'améliorer les capacités de lecture et d'écriture ainsi que les compétences de base en milieu de travail. Cependant, ils ne sauraient répondre seuls à tous les besoins de communication en milieu de travail.

Le besoin peut se faire sentir, en effet, de prendre d'autres initiatives comme complément à ces programmes. On peut, par exemple, améliorer les moyens de communication dans l'entreprise en réécrivant les imprimés dans une langue plus accessible pour en faciliter la lecture, ou en traduisant d'autres types de documents dans les langues utilisées en milieu de travail.

C'est par un examen des structures que l'on déterminera l'opportunité de mettre sur pied ce type de programmes et la nécessité d'organiser d'autres activités complémentaires.

QUI DONNE DES COURS D'ALPHABÉTISATION ET DE FORMATION DE BASE EN MILIEU DE TRAVAIL?

Il existe plusieurs types de fournisseurs de services accessibles aux organismes désireux de mettre sur pied dans leur milieu de travail des programmes de formation de base et d'autres activités connexes. Le fournisseur approprié ainsi que la méthode à privilégier dépendent autant des besoins de l'organisme et des apprenants que des ressources disponibles à l'échelle locale. Voici une liste des types de fournisseurs à qui l'on peut s'adresser :

- les collèges communautaires;
- les commissions scolaires;
- les associations locales d'alphabétisation;
- les syndicats;
- les associations d'alphabétisation sans but lucratif;
- les consultants privés en formation;
- les formateurs dans les métiers ou les responsables de la formation interne.

QUELLES SONT LES DIFFÉRENTES MÉTHODES UTILISÉES POUR AMÉLIORER LES CAPACITÉS DE LECTURE ET D'ÉCRITURE, DE MÊME QUE LES COMPÉTENCES DE BASE EN MILIEU DE TRAVAIL?

On utilise actuellement **plusieurs méthodes**[2] pour améliorer les capacités de lecture et d'écriture ainsi que les compétences de base en milieu de travail.

Une de ces méthodes, couramment utilisée, consiste à avoir recours aux services d'un spécialiste de l'éducation des adultes, habituellement détaché d'un collège communautaire ou d'une commission scolaire. Le plan de cours est élaboré en fonction des besoins de l'organisme et de ses employés. Les cours sont habituellement donnés dans une classe, sur le lieu de travail même, mais peuvent aussi être donnés ailleurs. Les programmes peuvent inclure uniquement un contenu adapté au milieu de travail ou satisfaire aussi les besoins généraux des participants.

Une autre méthode consiste à former des collègues de travail pour qu'ils puissent, à leur tour, assurer la formation de leurs compagnons, grâce à un enseignement individualisé ou adapté à de petits groupes. Quoique cette méthode puisse s'appliquer à un contenu exclusif au milieu de travail ou à un contenu autre, elle reste de toute évidence centrée sur l'apprenant. Ces collègues instructeurs peuvent être rémunérés, travailler bénévolement ou donner la formation dans le cadre de leur journée normale de travail. Ce type de service est offert par les associations locales d'alphabétisation et les syndicats. Il peut être fourni sur le lieu de travail ou ailleurs.

Une troisième méthode actuellement en voie d'élaboration dans le cadre des programmes d'enseignement professionnel incorpore les compétences de base aux programmes réguliers de formation. Cette méthode fait de l'amélioration des compétences de base une partie intégrante de la formation. Les formateurs dans l'enseignement professionnel et les responsables de la formation interne devront être rompus aux techniques d'alphabétisation et à la façon de les intégrer aux programmes réguliers de formation.

---

[2] *Lewe, Glenda. Tiré de «Canadian Workplace Literacy Models», présenté à l'Association canadienne pour l'étude de l'éducation des adultes (ACEEA), juin 1990.*

Voici quelques réponses aux questions les plus courantes au sujet de l'alphabétisation et des compétences de base en milieu de travail :

1. Pourquoi un programme de formation de base en milieu de travail?

La formation de base en milieu de travail, comme toute autre formation, constitue un investissement dans les ressources humaines d'un organisme. Une main-d'œuvre convenablement formée et hautement qualifiée augmente la compétitivité de l'entreprise et l'aptitude de celle-ci à faire face à la concurrence sur les marchés mondiaux.

Il existe de nombreuses raisons de recourir à un programme de formation. Il peut y avoir incompatibilité entre les compétences des travailleurs et les besoins des employeurs, en raison de l'évolution de la technologie ou à d'autres exigences nouvelles de travail.

Pour ce qui est de la lecture et du calcul, des capacités limitées peuvent empêcher un grand nombre de travailleurs d'effectuer des tâches reliées à de nouvelles exigences. De plus, ces travailleurs ne sont peut-être pas en mesure de participer aux programmes réguliers de formation en vue de ces nouvelles exigences. Un programme de formation de base en milieu de travail peut aider à combler ces lacunes.

2. Les programmes d'alphabétisation en milieu de travail doivent-ils être faits sur mesure?

Absolument! C'est essentiel à leur succès. Chaque milieu de travail a ses propres besoins, selon les fonctions et les tâches qui s'y accomplissent ainsi que le niveau de compétence et la composition de la main-d'œuvre. En plus des besoins de l'organisme, il faut tenir compte des buts, des besoins et des préoccupations des participants éventuels et les incorporer au programme.

Une évaluation approfondie permet de déterminer ces besoins, puis d'envisager les buts, les objectifs et les instruments de travail du programme en fonction de ces besoins. Il faut constituer de toutes pièces une grande partie du matériel didactique en exploitant les documents déjà en usage dans le milieu de travail et en s'inspirant des tâches accomplies dans le milieu.

3. **Certains employés ne se sentiront pas à l'aise face à des méthodes d'apprentissage traditionnelles, comme celles qu'ils ont connues dans leur jeunesse. Existe-t-il une autre façon d'aborder les compétences de base en milieu de travail?**

Les programmes de formation de base en milieu de travail doivent insister sur la maîtrise des compétences de base nécessaires dans le milieu de travail habituel des employés. Ces deux aspects des programmes de formation en milieu de travail augmenteront le niveau de confiance de la plupart des participants.

Les programmes qui garantissent l'anonymat et qui sont animés par un formateur ayant la confiance de la direction, du syndicat et des employés dissiperont un grand nombre des appréhensions et des craintes des participants.

Il est possible aussi que les travailleurs se sentent plus à l'aise s'il s'agit d'un programme organisé par leur syndicat.

4. **Comment repérer les personnes qui ont besoin de suivre un programme d'alphabétisation ou de formation de base en milieu de travail?**

Idéalement, les participants devraient s'inscrire volontairement aux programmes. Il est important de créer un climat sécurisant et invitant dans lequel les employés se sentiront à l'aise de participer aux programmes. On peut susciter un tel climat à l'occasion de l'évaluation des besoins, réalisée au moyen d'un échantillonnage anonyme de tous les employés.

En outre, les programmes doivent faire l'objet d'une grande publicité auprès de tous les employés afin d'intégrer le plus grand nombre de candidats possible et d'encourager le soutien des compagnons de travail et des superviseurs.

Si l'alphabétisation est intégrée au programme régulier de formation, sa nécessité et celle de l'apprentissage des compétences de base apparaîtront et l'on pourra ensuite en tenir compte.

5. Quelle est la différence entre les programmes de français ou d'anglais, langues secondes, et ceux d'alphabétisation et de formation de base en milieu de travail?

Les employés dont la langue maternelle n'est ni le français ni l'anglais peuvent savoir lire et écrire dans leur propre langue, mais avoir besoin d'améliorer leurs aptitudes à écrire, à lire et à communiquer oralement en français ou en anglais. Pour ce qui est des employés incapables de lire et d'écrire dans leur propre langue, les besoins sont différents.

Même s'ils n'ont pas les mêmes antécédents, les participants aux programmes d'enseignement du français ou de l'anglais, langues secondes, et ceux des programmes d'alphabétisation ont en commun le besoin d'améliorer leurs aptitudes à communiquer dans le milieu de travail. Une fois en mesure de s'exprimer couramment dans leur langue seconde, les premiers peuvent se joindre aux francophones ou aux anglophones et participer aux programmes de formation de base.

Il n'est guère mal vu d'apprendre le français ou l'anglais comme langue seconde, mais les francophones et les anglophones, par contre, qui ont le désir ou le besoin d'améliorer leurs compétences de base, peuvent hésiter à dévoiler leurs déficiences. En effet, cela équivaudrait à l'aveu d'un échec dans une société qui tient comme allant de soi l'aptitude à lire et à écrire dans sa propre langue. Certains peuvent aussi craindre les conséquences fâcheuses de cet aveu, comme la perte de leur emploi ou les sarcasmes de leurs compagnons de travail.

Dans les milieux de travail multiculturels, il faut mettre sur pied d'autres stratégies, en plus des programmes de formation de base et des programmes d'enseignement du français ou de l'anglais, langues secondes, pour améliorer les communications en milieu de travail. Les superviseurs et les gestionnaires auront peut-être à développer des aptitudes leur permettant de communiquer plus efficacement avec la main-d'œuvre changeante, et il faudra sans doute adapter les lignes directrices et les méthodes aux besoins de cette main-d'œuvre.

6. Qu'est-ce qui distingue un programme de formation axé sur l'apprenant de celui qui vise l'apprentissage d'une tâche donnée?

Ces deux méthodes ne devraient pas s'exclure mutuellement. En fait, la méthode idéale serait une heureuse combinaison des deux. Un programme exclusivement axé sur l'apprenant ne réussira habituellement pas à satisfaire les besoins de l'organisme, et la direction risque de l'abandonner rapidement. De même, un programme orienté uniquement vers l'apprentissage d'une tâche précise, sans tenir compte de l'apprenant, peut être mal vu par ses participants éventuels. Il y a cependant un cas où ce type de programme satisferait malgré tout ses participants : les programmes réguliers de formation auxquels on intégrerait l'alphabétisation.

7. Comment choisir un prestataire de services d'alphabétisation et de formation de base en milieu de travail?

Tout organisme qui songe à mettre sur pied un programme d'alphabétisation et de formation de base en milieu de travail devrait inviter plusieurs prestataires de services et de programmes à en faire la démonstration. Voici une brève liste de caractéristiques à rechercher :

- une expérience de travail avec des adultes en situation d'apprentissage;
- une bonne connaissance du climat dans le milieu de travail, plus particulièrement des relations de travail;
- la capacité d'établir des rapports avec la direction, les syndicats et les employés, et de gagner leur confiance;
- la capacité d'élaborer des programmes sur mesure, fondés sur des besoins précis;
- la flexibilité quant à l'élaboration du programme, à l'horaire et à l'endroit où se donnent les cours, c'est-à-dire sur les lieux de travail.

INGRÉDIENTS ESSENTIELS À LA MISE EN ŒUVRE D'UN PROGRAMME D'ALPHABÉTISATION ET DE FORMATION DE BASE :

Une **COLLABORATION** étroite entre les principaux acteurs du milieu de travail, ce dès le début de la mise sur pied du programme; dans un milieu de travail syndiqué, la direction et le syndicat doivent veiller ensemble à la réalisation du programme et s'attacher à en assurer le succès.

Un **EXAMEN EXHAUSTIF** des structures de l'organisme, au moyen d'un sondage auprès d'un échantillon représentatif de tous les échelons de la main-d'œuvre, afin de cerner le besoin réel de formation de base et de recueillir le soutien des participants pour la mise sur pied d'autres programmes.

La **CONFIDENTIALITÉ** de l'évaluation des besoins et de tout le programme.

Des **PRÉVISIONS BUDGÉTAIRES** en vue de l'embauche de remplaçants pour les employés qui participent au programme.

ÉCUEILS À ÉVITER DANS LA MISE EN ŒUVRE D'UN PROGRAMME D'ALPHABÉTISATION ET DE FORMATION DE BASE :

Le fait d'**ATTIRER L'ATTENTION** sur les employés dont les compétences de base sont insuffisantes.

L'EMPLOI DE TERMES tels «alphabétisation» ou «compétences de base» pour décrire les programmes, oralement ou par écrit; de la même façon, éviter toute terminologie péjorative qui suggère une déficience, comme «analphabète». L'utilisation d'expressions telles que «Amélioration des aptitudes de communication» ou «Améliorez vos aptitudes» est préférable.

La **PROMESSE D'AVANCEMENT** ou de sécurité d'emploi en fonction des résultats obtenus dans le cadre des programmes.

L'APPRÉCIATION DU SUCCÈS d'un programme d'après les gains de productivité et la diminution du nombre d'accidents; ces deux éléments dépendent de bien d'autres facteurs que le seul perfectionnement des capacités de lecture et d'écriture de la main-d'œuvre.

QUELS SONT LES BIENFAITS D'UN PROGRAMME D'ALPHABÉTISATION ET DE FORMATION DE BASE EN MILIEU DE TRAVAIL?

Pour l'employeur :

- une main-d'œuvre capable de relever les défis posés par les nouvelles compétences requises;
- une main-d'œuvre plus souple en ce qui a trait aux mutations et aux possibilités d'avancement;
- une main-d'œuvre plus prudente;
- des interventions moins nombreuses de la part des superviseurs pour corriger des erreurs;
- une meilleure communication entre les divers échelons de la main-d'œuvre.

Pour le syndicat :

- la possibilité donnée aux travailleurs de mieux se faire entendre sur des questions qui touchent le milieu de travail;
- une plus grande capacité des travailleurs d'atteindre des objectifs personnels au sein de leur collectivité;
- la possibilité pour les travailleurs de jouer un rôle plus actif dans leur section locale et au sein du mouvement syndical;
- une meilleure compréhension des conventions collectives;
- un plus grand bassin de travailleurs susceptibles de participer à des programmes de formation mis sur pied par le syndicat.

Pour les employés :

- l'accroissement des chances d'avancement et de permutation;
- des possibilités accrues d'atteindre des objectifs dans leur vie privée et leur communauté;
- une augmentation de la participation aux activités en milieu de travail;
- une communication plus efficace avec les collègues, la direction et le syndicat;
- l'accès à une formation dont ils n'auraient peut-être pas pu bénéficier autrement.

Remerciements

La présente brochure a été conçue par le Secrétariat national à l'alphabétisation.

Nous tenons à remercier Madame Sue Waugh pour l'avoir élaborée et rédigée.

Nous apprécions aussi le concours des personnes suivantes et aimerions les remercier de leurs commentaires et de leur précieuse contribution à la brochure :

Leslie Elver
Consultant en communications
Ministère des Affaires civiques de l'Ontario

Ed Godden
Directeur de l'alphabétisation en milieu de travail
Ministère de l'Éducation de l'Ontario

Glenda Lewe
Analyste des politiques (en matière de travail)
Programme d'affectation d'employés (PAE)
Travail Canada

Tamara Levine
Coordonnatrice du programme, Éducation de base pour la formation professionnelle, Fédération du travail de l'Ontario

Pour obtenir plus de renseignements ou de l'aide sur l'alphabétisation et les compétences de base en milieu de travail, prière de s'adresser au :

Secrétariat national à l'alphabétisation
Multiculturalisme et Citoyenneté Canada
Ottawa (Ontario)
K1A 0M5

Numéro de téléphone : (819) 953-5280